

## Obiettivi di qualità per l'anno 2020

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura ..... 30 gg                  Percentile 99% del tempo di fornitura ..... 60 gg                  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: ... 95%</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM) ..... 10%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... 60 ore                  Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... 90 ore                  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:..... 90 %</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesso nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga: ..... &lt; 1%</p>